

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENGUJI	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Jasa Pelayanan Kesehatan.....	10
2.2 Mutu Layanan Kesehatan	16
2.3 Kualitas	21
2.4 Jaminan Kesehatan Nasional	23
2.5 Tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.....	26
2.5 Puskesmas	29
2.6 Tenaga Kesehatan	30
2.7 Kerangka Teori	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Kerangka Konsep.....	34
3.2 Hipotesa	34
3.3 Jenis Penelitian	34
3.4 Populasi Sampel.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Alat dan Bahan Penelitian	36
3.7 Pengukuran dan Alat Ukur	36
3.8 Mekanisme Penelitian.....	38
3.9 Alur Penelitian	39
3.10 Variabel Penelitian.....	40
3.11 Definisi Operasional	40
3.12 Analisa Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.2 Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	68

5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.5 Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 2.7 Definisi Pengukuran dan Alat Ukur	35
Tabel 3.11 Definisi Operasional	39
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pasien	43
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur	44
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin BPJS.....	45
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur BPJS	45
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan BPJS.....	45
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan BPJS.....	46
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Non BPJS	46
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Non BPJS	46
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Non BPJS.....	47
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Non BPJS.....	47
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan	48
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	48
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi Kompetensi Teknis (Jaminan) pasien	48
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Efisiensi Pelayanan	49
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Efektifitas Layanan Kesehatan ...	49
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kenyamanan	50
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Hubungan Antar Manusia.....	50
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	51
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Minat Berobat Kembali Pasien BPJS dan Non BPJS	51
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien BPJS.....	52
Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS	52
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi Kompetensi Teknis (Jaminan) Pasien BPJS.....	53
Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Efisiensi Pelayanan	53
Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Efektifitas Layanan Kesehatan Pasien BPJS.....	54
Tabel 4.28 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kenyamanan Pasien BPJS	54
Tabel 4.29 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Hubungan Antar Manusia Pasien BPJS	55
Tabel 4.30 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS	55
Tabel 4.31 Distribusi Frekuensi Minat Berobat Kembali Pasien BPJS	56
Tabel 4.32 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien Non BPJS	57
Tabel 4.33 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Non BPJS	57
Tabel 4.34 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi Kompetensi Teknis (Jaminan) Pasien Non BPJS.....	57
Tabel 4.35 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Efisiensi Pelayanan	58

Tabel 4.36 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Efektifitas Layanan Kesehatan Pasien Non BPJS	58
Tabel 4.37 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kenyamanan Pasien BPJS	59
Tabel 4.38 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Hubungan Antar Manusia Pasien BPJS	59
Tabel 4.39 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Non BPJS	60
Tabel 4.40 Distribusi Frekuensi Minat Berobat Kembali Pasien Non BPJS	61
Tabel 4.41 Uji Korelasi Spearman Pasien BPJS	61
Tabel 4.42 Uji Korelasi Spearman Pasien Non BPJS	62
Tabel 4.43 Uji Korelasi Pasien BPJS dan Non BPJS	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Jasa Pelayanan Kesehatan	10
Gambar 2 2 Mutu Pelayanan Kesehatan	19
Gambar 2 3 Kualitas Pelayanan	22
Gambar 2 4 BPJS Kesehatan	23
Gambar 2 5 Kepuasan Layanan	27
Gambar 2 5 Tenaga Kesehatan Gigi	30

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.8 Kerangka Teori	32
Bagan 3.1 Kerangka Konsep	33
Bagan 3.9 Alur Penelitian	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Permohonan Permintaan data Awal dan Balasan
- Lampiran 2. Permohonan Izin Penelitian dan Balasan
- Lampiran 3. Jadwal Penelitian
- Lampiran 4. Permohonan Izin Responden
- Lampiran 5. Lembar Persetujuan Penelitian
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi
- Lampiran 7 Rekapitulasi Survei Awal Penelitian
- Lampiran 8 Rekapitulasi Hasil Penelitian
- Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 10 Biografi Penulis